

医院と患者さんをつなぐ TC になるために

医療法人晃徳会 おざわ歯科医院

築山 朝美



●初めに

すでに当医院ではカウンセリングを行っているため、受講を希望した際には「なぜ今更研修に参加したいのか」と聞かれました。

院内では任される仕事が増え、頼られることが嬉しいと思う反面、話かけるタイミングや適切な伝え方などは指導することが難しいと日々感じていました。悩みや迷いも増えていき、こんな時はどうしたらもっと伝わるのだろうか。説明の仕方は分かりやすいのだろうか。他の医院では、どのような指導やコンサルトを行っているのだろうか。同じ仕事をしている人と知り合いたい、もっと自分自身も成長したい。そんな煮詰まっていた私の想いを汲み取って下さり TC マスターカレッジの受講を承諾して下さいました。

参加して多くの共感と、新しい知識、そして医院の良さと改善点にも改めて気づくことができました。院長・副院長にこのような機会を与えて下さり感謝しております。

●理想の TC 像

これまで歯科医療未経験の身で勤め始めてから約 14 年歯科助手として、たくさんの患者さんと接する機会をいただいています。

数年前に、片側下顎臼歯欠損の為、高齢女性の方をコンサルトで担当いたしました。年齢のことを気にされていましたが、食べるのが大好きなのでインプラントしようと決断されたのですが、コンサルトの雑談の中で、「私はね、この大きな前歯が昔からコンプレックスだったのよ」と笑いながらお話されてきました。とても品のある女性の方なので、笑った時に見える二本の大きな前歯が女性的ではないと感じていたようです。とはいえ、虫歯もなく、審美のために治療したいとは思わないので、このままの歯で良いとのことでした。

現在は定期メンテナンスで来院いただいております、インプラント治療したことで今も快適に食事ができて嬉しいとおっしゃっています。そして、「あの時『歯の形や大きさも、一人として同じ形の人はいない。それも個性なので私は素敵だと思いますよ』と言って下さった言葉を聞いて、私は本当にそうだなあと感じてね。なんでこんなことにコンプレックスを抱いていたのかしらって。それからこの歯に愛着が出て好きになったのよ。あの時、嬉しかったわ。」とお会いするたびにお声をかけてくださいます。

当時は何の気なしに発していましたが、言葉には、いい意味でも悪い意味でも患者さんに影響を与えてしまう力があると実感しました。

患者さんのことを思い一生懸命に向き合って話をすると、気持ちは伝わります。何に悩んでいて、どうしたらもっと良くなるか。そのために出来ることは何かを考えて行動する。現状を理解していただき、それに対する理想の治療を提案することで悩みや不安を取り除くだけでなく、希望を見出し「ここに来てよかった」「あなたと話せて良かった」と感じてもらえたら、理想の TC として患者さんの人生に関われたのだと思います。

●日本の歯科医療における TC の役割

『常に、治療 予防の情報・知識・技術を追求し、患者様が健康で幸せに年齢を重ねるために必要な治療と、生涯にわたって歯を確実に守るメンテナンスを提供する』

これは、私が勤める医院の経営理念の一つです。歯科医療はチーム医療です。歯科医師、衛生士、TC/助手、受付そして技工士が、それぞれのパフォーマンスを上げ、お互いを尊重し合いながらも連携を取り合わなければ、良い診療はできません。そしてどんなに優れた医療が提供できても、患者さんが理解し、納得し、満足して自らやりたいと思えないと、生涯通いたいと思える歯科医院には選ばれないと思います。医院と患者さんとの間に立ち、双方にとって win win の関係をつくるためにも、これからの歯科医療に TC が必要だと考えます。

これまでの日本の歯科では十分な説明を受けることなく治療に入るため、予防の大切さについて話を聞く機会も少なく、歯が痛くなったから歯科医院に行くという流れになっています。現在も歯科医院には、痛い、通院期間が長い、緊張するなどマイナスなイメージがあり、虫歯を治療するために行く場所＝歯科医院と認識している方が多いように感じます。また、初診時の会話では「昔歯を抜かれてから状態が悪くなった」「帰宅して口の中見たら銀歯が入っていた」「何の治療をされているのかがわからないけど、また来てくださいと言われたから通っていた」などの声をよく伺います。

そんな患者さんからは、初めて来院したにも関わらず「先生にお任せします」という受け身の言葉もよく耳にします。あまりしつこく尋ねて、扱いづらい患者だと思われたくない、いろいろ聞いて信頼していないと思われたくない、先生の機嫌を損ねたくない、などの思いが根底にあるかと思えます。「先生にお任せします」は、直接意見をはっきり相手に伝えるより、気持ちをくみ取り察してもらいたいと考える、日本人ならではの考え方が出ている言葉だと感じます。

「お任せします」ではなく、自分のこととして受け止めてもらい、自発的な想いを引き出し、必要に応じた情報をわかりやすく伝える。TC がその役割を担うことで、医院と患者さんの間にある情報のズレを修正し、医院および患者双方にとって良好な結果をもたらすことに繋がると考えます。

●TC スクールを受講して今後の私に何ができるか

多くの患者さんは、虫歯になっても歯科医院に行って治療を受ければ歯は治ると思っています。しかし実際は風邪などと異なり、治療した歯は直したその時が一番良い状態であって、その後は良くて現状維持であり、また再治療に向けて進んでしまいます。症状は消えても、削った歯が戻るわけではありません。どうして治療が必要なのか、今後どうなっていくのか、なぜ検診が重要なのか。私たちにとって当たり前のことが、患者さんには伝わっていません。なかつたり知らなかつたりすることがたくさんあります。

患者さんには、コンサルトを通して 1 人でも多く歯について興味を持ってもらいたいで

す。デンタルIQを高め、気づきを生み、自ら進んで予防のために歯科医院に足を運んでもらえるようになってもらいたいという想いがあります。

そのために、これまでの経験と学んできた知識を武器に、患者さんが自分のこととして受け止めてもらえるような分かりやすい説明を心掛け、安心して通ってもらえるようにこれからも笑顔で対応していきたいです。

また、医院にとっても信頼される存在になれるよう研鑽を積み、コミュニケーションを通して医院と患者さんをつなぐ架け橋になれるよう、邁進していきます。

TCスクールでの鈴木誓子先生との出会いで、『TCとして飛躍していく』という目標が明確になったと共に、これからの日本の歯科医療にはなくてはならないTCの存在を、もっと知ってもらいたいという気持ちが新たに生まれました。

私は、この仕事が好きです。プロフェッショナルとしての誇りをもち、これからTCとして歩んでいきます。

以上 2815文字